

3. 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会における苦情解決事業の実施状況 (令和元年度)

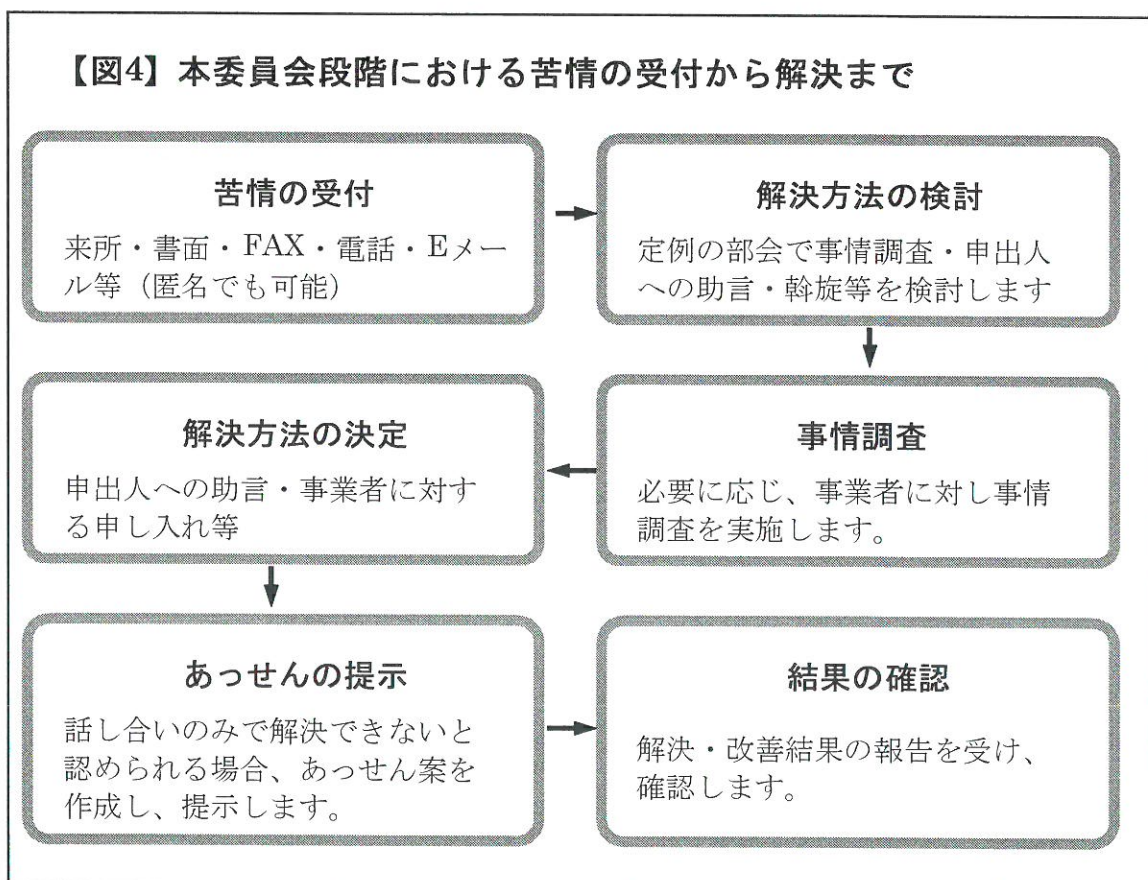
(1) 苦情・相談等受付状況

運営適正化委員会では、事務局が苦情や相談を日常的に受け付けて対応しています。寄せられた苦情は、隔月開催される会議にて解決方法を審議します。迅速な対応や集中的な審議が必要な場合は臨時の小委員会を召集し対応にあたります。

詳しい調査を要する場合は、社会福祉法第85条に基づき事業所の同意を得た上で事情調査を実施します。助言や申し入れ、話し合いによる解決が難しい場合は「あっせん」を行います(図4)。

また、利用者の処遇に対し、虐待等の不当な行為等行われているおそれがあるとき、県知事に対し、速やかにその旨を通知することとなっています。申出人の要望が事業所に対する指導や指定基準違反等に関する内容であれば、行政機関の窓口を紹介・伝達することもあります。

この他、苦情までは至らない福祉サービス全般に関する相談も数多く寄せられます。その場合、専門の相談機関や行政機関への紹介・伝達や情報提供により対応を行っています。



【表 1】月別・苦情解決結果別の苦情および相談の受付状況（令和元年度）

	苦 情							その他 相談	合 計
	受付	苦情解決の結果							
		①相談 助言	②専門 機関の 紹介・伝 達	③当事者 間の話し 合い解決 の推奨	④あつ せん	⑤通 知	⑥その 他		
4月	10	2	2	1	0	0	5	6	16
5月	9	4	2	3	0	0	0	7	16
6月	10	6	1	2	0	0	1	7	17
7月	11	6	1	4	0	0	0	2	13
8月	7	1	2	3	0	0	1	2	9
9月	2	1	0	1	0	0	0	6	8
10月	10	3	1	1	0	0	5	4	14
11月	5	2	0	3	0	0	0	5	10
12月	7	2	3	2	0	0	0	4	11
1月	17	2	3	5	0	0	7	4	21
2月	12	4	2	2	0	0	4	5	17
3月	7	3	1	1	0	0	2	8	15
合計	107	36	18	28	0	0	25	60	167

※「その他相談」は、苦情に至らない軽微な相談とする。

※苦情解決ポスター配布は 52 件だった。

※苦情解決結果の区分と例示

- ①相談・助言＝運営適正化委員会事務局や委員会委員からの相談助言により終了したもの。
- ②専門機関の紹介・伝達＝その他の専門機関への紹介、行政機関への伝達により終了したもの。
- ③当事者間の話し合い解決の推奨＝利用者又は利用者家族と事業所間での話し合いの推奨。
- ④あっせん＝運営適正化委員会によるあっせんにより終了したもの。
- ⑤通知＝県知事への通知により終了したもの。
- ⑥その他＝運営適正化委員会が事業所に対して情報提供を実施したもの、改善申し入れを行ったもの、申出人から苦情が取り下げられたものなど①～⑤以外の方法で終了したもの。

【表 2】 苦情内容別・サービス分野別苦情受付状況（令和元年度）

	高齢者	児童	障害	その他	合計
①職員の接遇	6	8	22	4	40
②サービスの質や量	5	3	5	2	15
③説明・情報提供	2	3	8	2	15
④利用料	2	0	1	0	3
⑤被害・損害	1	1	3	0	5
⑥権利侵害	1	2	6	1	10
⑦その他	1	3	6	9	19
合計	18	20	51	18	107

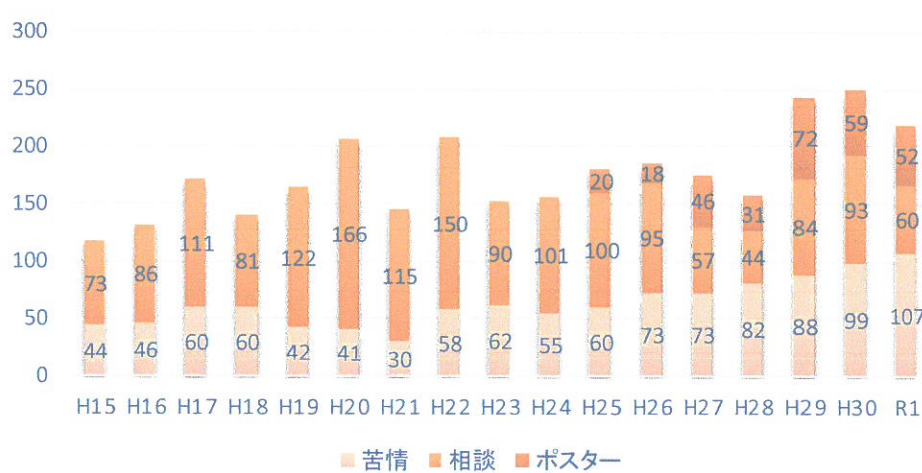
※サービス分野別の「その他」には、医療分野や社協等への苦情が含まれる。

【表 3】 年度別 苦情および相談受付件数の推移

（※H25 より苦情、相談、ポスターを分けて集計）

	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
苦情	44	46	60	60	42	41	30	58	62	55	60	73	73	82	88	99	107
相談	73	86	111	81	122	166	115	150	90	101	100	95	57	44	84	93	60
ポスター											20	18	46	31	72	59	52

年度別 苦情及び相談受付件数の推移

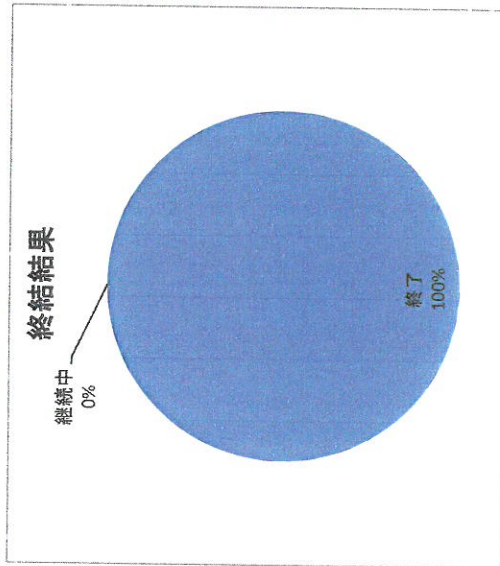
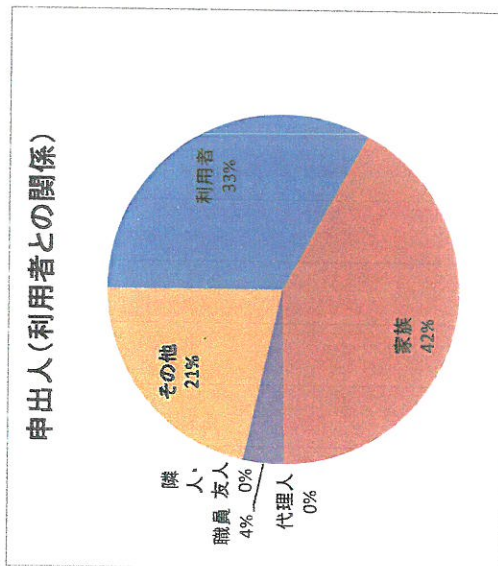
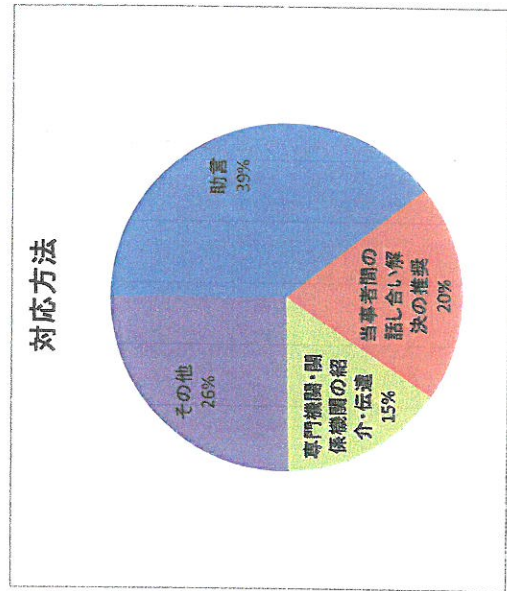
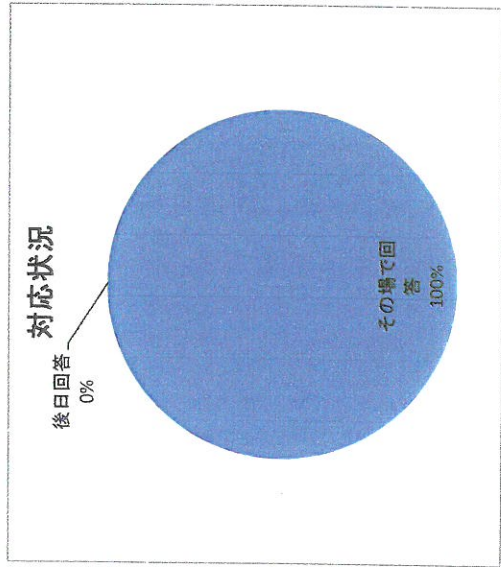
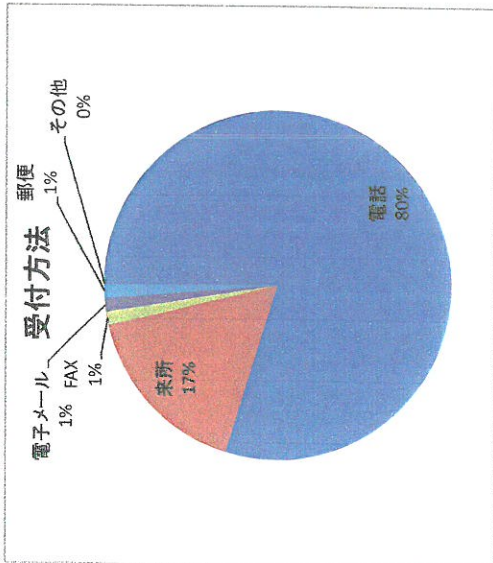


【①苦情申出(受付)・対応書 集計シート】

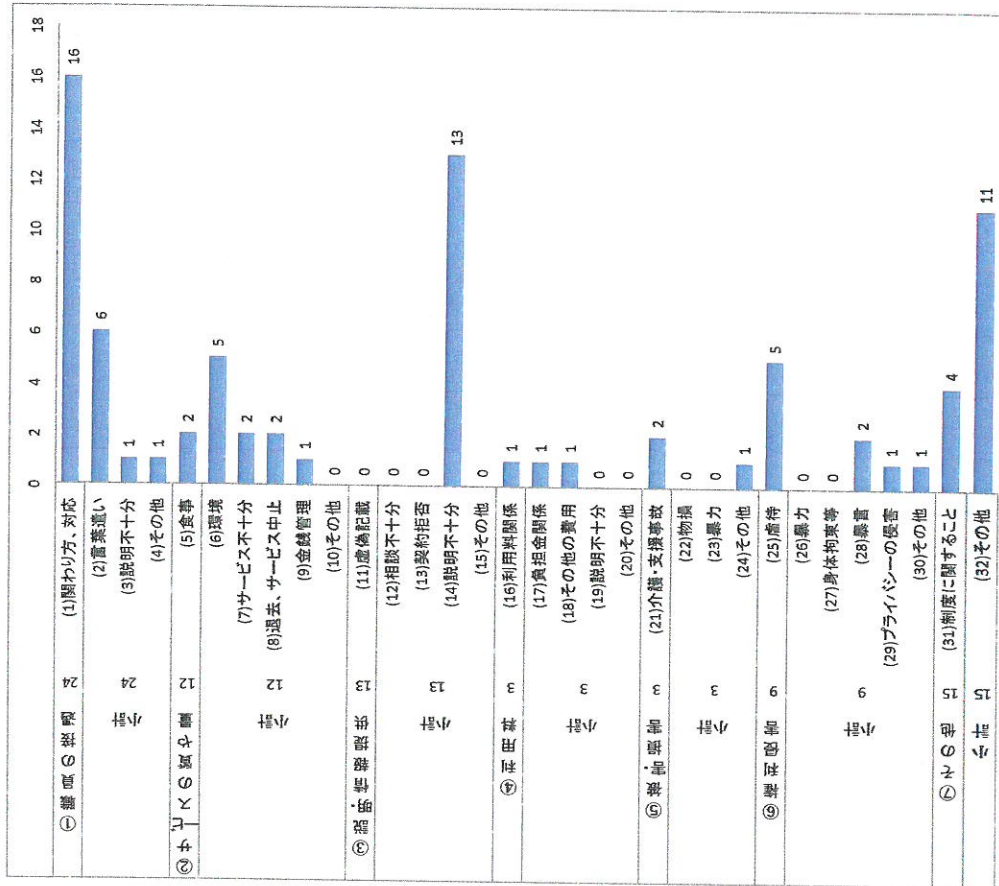
※複数回答あり(3つまで)

受付方法		対応状況	対応方法	申出人(利用者との関係)		事業種別	施設種別	申出の内容		最終結果					
電話	63	その場で届	79	助言	31	利用者	26	特別養護老人ホーム	2	①職員との接遇	24	(1)関わり方、対応	16	終了	79
来所	13	後日回答	0	当事者間の話し合い解決の計	16	家族	33	養護老人ホーム	0	小計	24	(2)言葉遣い	6	継続中	0
FAX	1	合計	79	専門機関・関係機関の紹介	12	代理人	0	特養老人ホーム(ケアハウス)	1		24	(3)説明不十分	1	合計	79
電子メール	1			その他	20	職員	3	訪問介護	0			(4)その他	1		
郵便	1			合計	79	親人・友人	0	通所介護	1	②サービスの質や量	12	(5)食事	2		
その他	0			その他	17	その他	17	短期入所生活介護	0	小計	12	(6)環境	5		
合計	79			合計	79	合計	79	福祉用具貸与	0		12	(7)サービス不十分	2		
								小規模多機能型居宅介護	0		12	(8)退去、サービス中止	2		
								認知症対応型共同生活介護	2		12	(9)金融管理	1		
								その他	8		12	(10)その他	0		
								障害者	37	③説明・情報提供	13	(11)虐待記載	0		
								小計	37	小計	13	(12)相談不十分	0		
								自立訓練(機能訓練)	0		13	(13)契約拒否	0		
								自立訓練(生活訓練)	1		13	(14)説明不十分	13		
								就労移行支援	1		13	(15)その他	0		
								就労継続支援(A型)	15	④利用料	3	(16)利用料関係	1		
								就労継続支援(B型)	7	小計	3	(17)負担金関係	1		
								共同生活援助	2		3	(18)その他の費用	1		
								障害者支援施設(施設入所支	3		3	(19)説明不十分	0		
								多機能型	0		3	(20)その他	0		
								その他	3	⑤被害・損害	3	(21)介護・支援事故	2		
								障害所	5	小計	3	(22)紛争	0		
								幼児発達型認定こども園	1		3	(23)暴力	0		
								乳児院	0		3	(24)その他	1		
								母子生活支援施設	0	⑥権利侵害	9	(25)虐待	5		
								児童養護施設	0	小計	9	(26)暴力	0		
								児童心理治療施設	0		9	(27)身体拘束等	0		
								児童自立支援施設	0		9	(28)暴言	2		
								児童館	0		9	(29)プライバシーの侵害	1		
								自立援助ホーム	0		9	(30)その他	1		
								ファミリーホーム	0	⑦その他	15	(31)制度に関する事	4		
								児童発達支援センター	0	小計	15	(32)その他	11		
								医療型児童発達支援センター	0	合計	79		79		
								児童発達支援事業	1		79		79		
								放課後等デイサービス	5		79		79		
								障害児多機能型	0		79		79		
								障害児入所施設	0		79		79		
								医療型障害児入所施設(旧:重)	0		79		79		
								その他障害児支援	0		79		79		
								その他	1		79		79		
								婦人保護施設	0		79		79		
								救護施設	0		79		79		
								更生施設	0		79		79		
								児童施設	0		79		79		
								留所保護施設	0		79		79		
								社会福祉協議会	6		79		79		
								その他	9		79		79		
								合計	79		79		79		

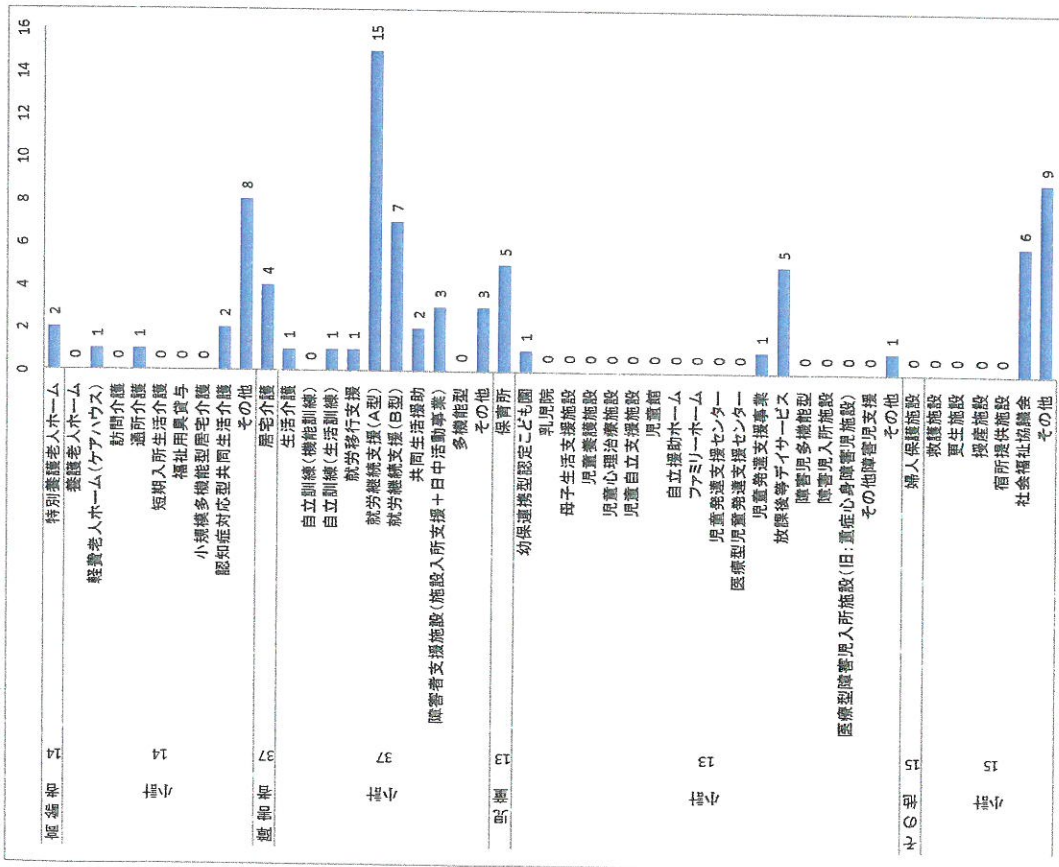
(補足) ①~⑦を1つ選択し、そのうち①~(32)の該当から3つまで選択可



申請内容



事業内容（施設種別）

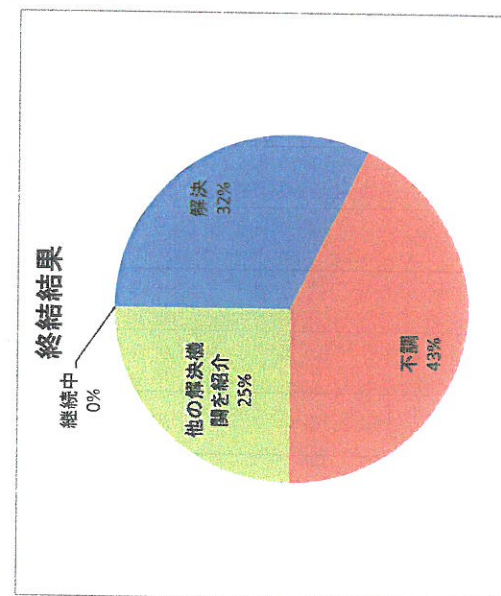
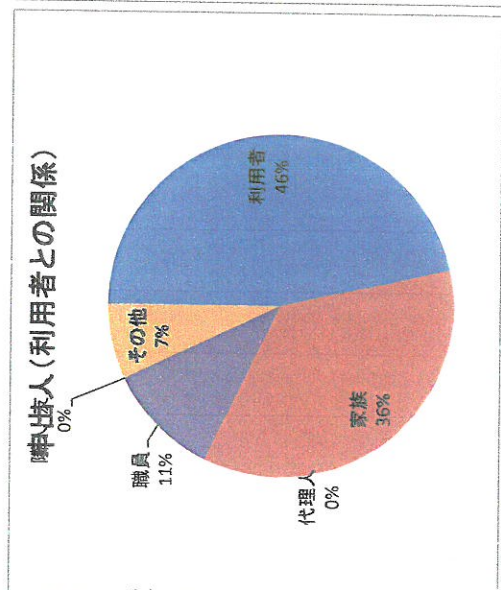
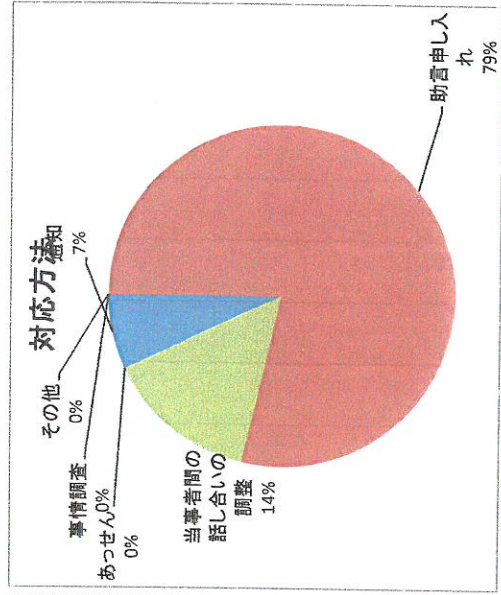
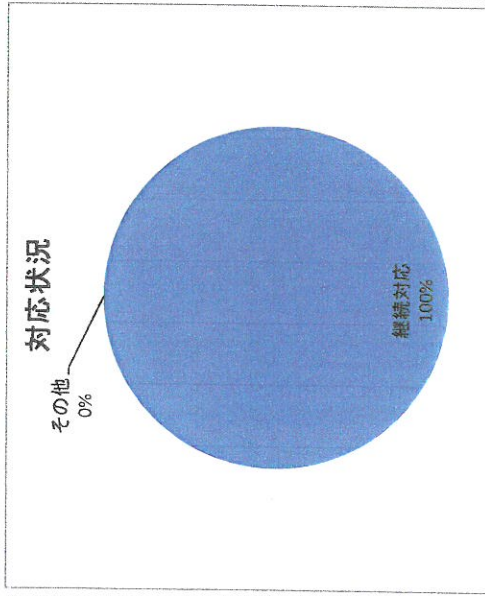
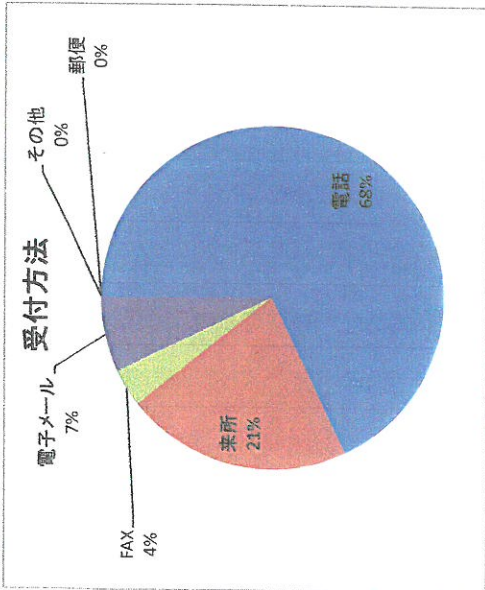


【②苦情申出(受付)・対応書 集計シート】

※複数回答可(最大3つ)

受付方法	対応状況	対応方法	申出人 (利用者との 関係)	事業種別	施設種別	申出の内容	のべ回数	最終までに 要した日数	最終結果
電話	19 継続対応	28 直接調査	0 利用者	高齢者	特別介護老人ホーム	16 ①職員の疲過	16 合計	1,062 解決	9
来所	6 その他	0 助言申し入れ	10 家族	小計	養護老人ホーム	小計	5 平均	38 不測	12
FAX	1 当事者間の話し合いの調整	4 代理人	0		高齢老人ホーム(ケアハウス)	29 ③説明不十分	9 最大	297 他	7
電子メール	2 あっせん	0 職員	3		訪問介護	(4)その他	26 最大	297 他	0
郵便	0 通知	2 隣人・友人	0		通所介護	(5)食事	0	継続中	0
その他	0 その他	0 その他	2		短期入居生活介護	(6)環境	1	合計	28
合計	28	28	28		福祉用具貸与	(7)サービス不十分	2	合計	28
					小規模多機能型居宅介護	(8)退去、サービス中止	0		
					認知症対応型共同生活介護	(9)金銭管理	0		
					その他	(10)その他	1		
					障害者	③説明・情報提供	2		
					小計	小計	0		
					居宅介護	(11)虐待記載	0		
					生活介護	(12)相談不十分	2		
					自立訓練(機能訓練)	(13)契約拒否	0		
					自立訓練(生活訓練)	(14)説明不十分	2		
					就労移行支援	(15)その他	0		
					就労継続支援(A型)	④利用料	0		
					就労継続支援(B型)	小計	0		
					共同生活援助	(16)利用料関係	0		
					障害者支援施設(施設入所支)	(17)負担金関係	0		
					多機能型	(18)その他の費用	0		
					その他	(19)説明不十分	0		
					児童	(20)その他	0		
					小計	⑤被害・損害	2		
					保育所	小計	3		
					幼保連携型認定こども園	(21)介護・支援事故	2		
					乳児院	(22)物損	0		
					母子生活支援施設	(23)暴力	0		
					児童養護施設	(24)その他	1		
					児童心理治療施設	(25)虐待	0		
					児童自立支援施設	小計	0		
					児童館	(26)暴力	0		
					自立援助ホーム	(27)身体拘束等	0		
					ファミリーホーム	(28)暴言	0		
					児童発達支援センター	(29)プライバシーの侵害	0		
					医療型児童発達支援センター	(30)その他	0		
					児童発達支援事業	⑥その他	4		
					放課後等デイサービス	小計	5		
					障害児多機能型	(31)制度に関すること	2		
					障害児入所施設	(32)その他	3		
					医療型障害児入所施設(旧:養)	合計	46		
					その他障害児支援				
					その他				
					婦人保健施設				
					救護施設				
					更生施設				
					児童施設				
					福祉福祉施設				
					社会福祉協議会				
					その他				
					合計				

(補足) ①～⑥を1つ選択し、そのうち(1)～(32) の該当から3つ



申出内容

事業内容 (施設種別)

